



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración

**Estrés laboral y clima organizacional de
Institución Educativa San Juan en San Juan
de Miraflores en el año 2020**

PROYECTO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

**Para Optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias
Administrativas**

AUTOR

Leslie Guadalupe REYES IBÁÑEZ

ASESOR

Dr. Edgar VICENTE ARMAS

Lima-Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Reyes, L. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020*. [Proyecto de tesis de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	https://orcid.org/0000-0003-2668-8686
DNI o pasaporte del autor	72776663
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0003-3112-5247
DNI o pasaporte del asesor	06003952
Grupo de investigación	El fin del empleo
Agencia financiadora	Sin financiamiento
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Juan de Miraflores Coordenadas geográficas: • Latitud: -12.1604599 • Longitud: -76.966293
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020
Disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



Acta de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación
N° 0003/V-FCA-EPA/2021
Modalidad de Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación
Resolución Rectoral N° 0744-R-20
Resolución Decanal N° 000273-2020-D-FCA/UNMSM
Resolución Decanal N° 000855-2020-D-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N.º 0016/FCA-EPA/2021
Resolución Decanal N° 000108-2021-D-FCA/UNMSM

Lima, 3 de febrero de 2021

Siendo las 14:00 p.m. y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidenta : Mg. Filda Mayela Freyre Valladolid
Miembro : Dra. María Celina Huamán Mejía
Miembro : Mg. Valiente Pantaleon Ramirez Huerta
Docente Asesor : Dr. Edgar Vicente Armas

Para evaluar el proceso de sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas de la estudiante:

Leslie Guadalupe Reyes Ibañez

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con **Diecisiete (17) aprobada con mención honrosa** a la Sustentación del Proyecto de Tesis de Investigación titulado **“Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020”**; de acuerdo a la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador declara **Apta** para que se le otorgue el Grado Académico de:

Bachiller en Ciencias Administrativas

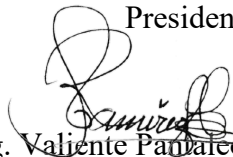
Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 15:00 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firman la presente:



Mg. Filda Mayela Freyre Valladolid
Presidenta



Dra. María Celina Huamán Mejía
Miembro



Mg. Valiente Pantaleon Ramirez Huerta
Miembro



Dr. Edgar Vicente Armas
Docente Asesor

RESUMEN

La investigación tiene como finalidad determinar la relación entre “Estrés laboral y clima organizacional de I.E. San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020”.

Para fundamentar las bases teóricas en la variable estrés laboral se tomó como referencia al libro Comportamiento Organizacional de Robbins (2004) y a la variable clima organizacional se tomó en consideración al autor Litwin y Stinger (1978) citado por Gan y Berbel (2011) en su libro Manual de Recursos Humanos.

El tipo de diseño metodológico es aplicado, cuantitativo y no experimental, con diseño descriptivo, correlacional y transversal, la muestra es de 103 docentes.

Los instrumentos fueron para ambas variables utilizando la escala Likert. El primer instrumento, Estrés laboral, desarrollado por la autora consta de 16 ítems establecidos bajo los criterios de Análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.830 y Análisis de validez, KMO (0.563). El segundo instrumento, clima organizacional, desarrollado por Liza (2020) consta de 14 ítems que fueron amoldados a la investigación. Se obtuvo un Análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.873 y Análisis de validez, KMO (0.499).

Al recopilar la literatura establecida en el Marco Teórico y base de datos, el presente proyecto es viable para proseguir con los análisis cuantitativos.

Palabras claves: Estrés laboral, clima organizacional, sector educación, docentes, modalidad virtual.

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between "Work stress and organizational climate of San Juan Educational Institution in San Juan de Miraflores in the year 2020".

To base the theoretical bases on the work stress variable, the book *Organizational Behavior* by Robbins (2004) was taken as a reference and the organizational climate variable was taken into consideration the author Litwin and Stinger (1978) cited by Gan and Berbel (2011) in their *Human Resources Manual* book.

The type of methodological design is applied, quantitative and not experimental, with a descriptive, correlational and cross-sectional design, the study was carried out on 103 teachers.

The instruments were for both variables using the Likert scale. The first instrument, Work stress, developed by the author consists of 16 items established under the criteria of Reliability Analysis (Cronbach's Alpha) of 0.830 and Validity Analysis, KMO (0.563). The second instrument, organizational climate, developed by Liza (2020) consists of 14 items that were adapted to the research. A Reliability Analysis (Cronbach's Alpha) of 0.873 and Validity Analysis, KMO (0.499) were obtained.

By compiling the literature established in the Theoretical Framework and database, this project is viable to continue with quantitative analyzes.

Keywords: Work stress, organizational climate, education sector, teachers, virtual modality.

ÍNDICE

Tabla de contenido

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción de la situación problemática.....	5
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Importancia de la investigación.....	15
1.4.2. Viabilidad de la investigación	15
1.5. Limitaciones del estudio.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Estrés Laboral.....	24
2.2.2. Clima organizacional.....	30
2.2.3. Modalidad Virtual en educación	36
2.3. Definición de términos básicos	39
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	40
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	40
3.1.1. Hipótesis principal.....	40
3.1.2. Hipótesis derivadas	40
3.2. Variables y definición operacional.....	41
IV. METODOLOGÍA	41
4.1. Diseño metodológico.....	41
4.1.1. Tipo	41
4.1.2. Diseño de investigación	42
4.2. Diseño muestral	43
4.2.1. Unidad de análisis	43
4.2.2. Población	43
4.2.3. Muestra.....	43
4.2.4. Muestreo.....	44
4.3. Técnicas de recolección de datos	44
4.4. Comprobación de la validez y confiabilidad.....	45

4.4.1. Análisis de confiabilidad	45
4.4.2. Análisis de validez	52
4.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	55
4.4. Aspectos éticos.....	55
CRONOGRAMA.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS:.....	63
1. Matriz de consistencia	63
2. Matriz de operacionalización de variables	64
3. Instrumento de recopilación de datos.....	65
4. Validación de instrumentos.....	68

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Datos para obtener cálculo de la muestra. Elaboración propia</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 2. Cálculo de la muestra</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 3 Cantidades de encuestados en la muestra piloto</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 4 Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 5 Estadísticas de ítems totales</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 6 Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 7 Estadísticas de ítems totales.</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 8 Cantidades de encuestados en la muestra piloto</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9 Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 10 Estadísticas de ítems totales</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 11 Coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 12 Estadísticas de ítems totales</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 13 Análisis Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartelett.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 14 Análisis Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartelett.....</i>	<i>53</i>

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo</i>	<i>6</i>
<i>Figura 2. Matriz de riesgo sectorial</i>	<i>8</i>
<i>Figura 3.Ejemplar de la programación semanal de “Aprendo en Casa”</i>	<i>11</i>
<i>Figura 4. Síndrome General de Adaptación</i>	<i>26</i>
<i>Figura 5. Modelo del estrés</i>	<i>29</i>
<i>Figura 6. Secuencia de correlación. Elaboración propia</i>	<i>42</i>
<i>Figura 7. Fórmula para obtener la cantidad de muestra.</i>	<i>43</i>
<i>Figura 8. Leyenda de cálculo de la muestra.</i>	<i>44</i>
<i>Figura 9. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach</i>	<i>45</i>
<i>Figura 10. Gráfico de componentes en espacio rotado, muestra la relación entre los ítems .</i>	<i>53</i>

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

A nivel internacional

En el entorno global hubo cambios y transformaciones en el sector educación y salud, las actividades se han vuelto complejas para trabajadores y docentes en los últimos años a causa de la globalización, como lo realizan diversas empresas e instituciones para mantenerse conectado nacional e internacional y el uso de las nuevas tecnologías, llámese Smartphone, desktop y plataformas digitales. Además, el brote de un nuevo virus originario de China, Covid-19, ha hecho un cambio radical en la vida de las personas.

Este último ha forzado a mantenernos en casa para prevenir el contagio y la propagación de este, derivando que nuestro estilo de vida cambie de manera colosal como el realizar las actividades laborales y académicas por medio de las plataformas digitales, estar en contacto con nuestro familiares o amistades por medio de redes sociales y una larga lista de actividades que ahora realizamos a través de un computador.

Esto ha desencadenado en el ámbito educativo inestabilidad laboral, adaptación rápida a una nueva modalidad de trabajo y cargas laborales; y en el ámbito de la salud, la pandemia genera miedo e incertidumbre a la posibilidad de contraer uno mismo la enfermedad y, en el peor de los casos, contagiar a los suyos. Ante lo exployado desata en todo el mundo el brote de ciertos rasgos psicosociales

Según el Comité Mixto OIT-OMS (1984) nos indica que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su

situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. s/p).



Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo (Comité Mixto OIT-OMS, 1984)

International Labour Organization (2020) informa:

Los impactos socioemocionales y en la salud mental del COVID-19 y las medidas de respuesta a la pandemia en maestros, padres y estudiantes, incluidos la ansiedad, el estrés y los sentimientos de incertidumbre, no se han discutido ampliamente, pero son tan vitales para la seguridad y salud ocupacional (SST) como equipo de protección y distanciamiento social, por lo que deben tenerse en cuenta al desarrollar estrategias de SST (p. 3).

International Labour Organization (2020) refiere que con:

La adopción del aprendizaje en línea y a distancia, combinado con el cierre de escuelas, ha intensificado la preocupación por la seguridad laboral entre los trabajadores de la educación que a menudo tienen relaciones laborales de duración determinada, incluidos los trabajadores de la educación infantil, los maestros suplentes, suplentes y contratados y los asistentes de enseñanza (p. 3).

Docentes de Reino Unido han rescindido los contratos y en algunos de suspender su pago, en Estados Unidos hay tendencias que profesores no obtienen salario ni beneficios, en Kenia se presentan como despidos temporales sin goce de sueldo y en Pakistán han presentado preocupaciones con respecto a la pérdida de empleo. En consecuencia, deja un grado de vulnerabilidad de los trabajadores (International Labour Organization, 2020).

Son estos factores los que hacen que el estrés logre alcanzar un grado considerable que impacta no solo a la salud mental de los trabajadores sino también al desempeño de sus tareas.

A nivel latinoamericano

En una perspectiva sectorial, hallamos que los sectores menos favorecidos son las industrias manufactureras, comercio, alojamiento y comidas, y actividades inmobiliarias y servicios administrativos, mientras que los sectores más favorecidos son la administración pública y servicios de salud.

► **Cuadro 1: Matriz de riesgo sectorial**

	Part. Empleo Total	Participación en el empleo sectorial				Ing. rel. a la media total
		Asal. Formal	Asal. Informal	No Asalariado	Mujer	
ALTO	42,3	42	17	41	46	0,9
Industrias manufactureras	12,3	54	16	30	38	1,0
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	19,1	35	16	49	48	0,9
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	6,4	26	27	47	61	0,8
Actividades inmobiliarias	1,2	45	12	43	46	1,4
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	3,2	69	12	19	37	0,9
MEDIO-ALTO	17,0	30	34	35	48	0,8
Información y comunicaciones	1,1	71	11	18	30	1,5
Transporte y almacenamiento	5,5	35	17	48	10	1,1
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1,0	35	29	37	38	1,0
Otras actividades de servicios	3,1	19	13	67	59	0,6
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios	6,3	24	65	11	81	0,5
MEDIO-BAJO	9,3	34	29	37	11	1,2
Explotación de minas y canteras	0,6	73	14	12	11	1,8

► Continúa...

Figura 2. Matriz de riesgo sectorial (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

	Part. Empleo Total	Participación en el empleo sectorial				Ing. rel. a la media total
		Asal. Formal	Asal. Informal	No Asalariado	Mujer	
Construcción	7,4	23	33	44	4	1,0
Actividades financieras y de seguros	1,3	82	7	11	51	1,9
BAJO-MEDIO	13,3	11	27	62	22	0,6
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	13,3	11	27	62	22	0,6
BAJO	18,2	73	11	16	57	1,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,3	90	6	5	20	1,8
Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0,4	58	11	30	24	1,2
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2,7	39	14	48	45	1,6
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	4,8	85	11	4	39	1,8
Enseñanza	5,9	82	11	8	70	1,6
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4,2	71	10	19	73	1,6
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0,0	62	31	6	55	3,1

Figura 2. Matriz de riesgo sectorial, continuación (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

En el sector enseñanza, la participación del empleo total en América Latina y Caribe es del 5.9% La participación en el empleo sectorial asalariado formal es de 82%, asalariado informal, 11%; no asalariado, 8% y mujer, 70%. Asimismo, el ingreso relacionado a la media total es de 1.6% (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

UNESCO Y OREALC (2020) exponen que:

Desde el punto de vista pedagógico, la virtualidad supone el riesgo de pérdida del vínculo presencial y puede generar tensiones por la sobreexposición de docentes y estudiantes, o por las dificultades para mantener la relación y la mediación pedagógicas. Esto es especialmente cierto en los niveles iniciales de educación, en particular en el preescolar y el primario, en los que se requiere un trabajo coordinado con padres, madres o cuidadores para el acompañamiento y la mediación de los procesos de niños y niñas (p. 11).

UNESCO Y OREALC (2020) cita a Meléndez y Solano (2017) y Lipina (2016), quien exponen:

Desde el punto de vista social, el aumento del desempleo y la pobreza, sumado a mayores niveles de violencia doméstica y de problemas de salud física y mental, redundan en que todo el personal de las escuelas se vea enfrentado a las dificultades y tensiones que experimentan las familias, sin contar, en muchos casos, con los recursos materiales o profesionales necesarios para abordarlas. Esta situación genera desgaste emocional, agotamiento y estrés entre el personal docente (p. 8-9).

Los factores psicosociales nombrados generan el problema mayúsculo para seguir trabajando y a su respuesta se genera un estrés laboral no solo de los trabajadores docentes sino también del alumnado.

Asimismo, UNESO Y OREALC (2020) refuerzan:

Con respecto a la docencia, deben seguir las prácticas pedagógicas para hacer llegar el conocimiento y enseñanza a sus alumnos ya que ningún dispositivo electrónico o material educativo podrá reemplazarlo. Asimismo, los docentes están bajo estrés por la crisis sanitaria ya que deben realizar sus mismas labores de enseñanza y a la vez tolerar presiones emocionales y económicas que la pandemia ha generado (p. 9).

Se debe valorar las labores del docente como talento irremplazable en esta nueva modalidad virtual porque el individuo debe amortiguar presiones que actualmente viene desarrollándose bajo el contexto de la pandemia como lo económico y mental, asimismo en su centro de labores, debe evitar asignarles más tareas de las que ya tiene previsto ya que en un futuro puede desencadenar en el docente el factor psicosocial estrés.

A nivel nacional

En el contexto peruano hubo un crecimiento progresivo de casos de Covid-19 ante la cual se tomaron medidas de distanciamiento social para mitigar el contagio, desde el 11 marzo hasta pasado los 90 días calendario a través del Decreto Supremo N° 088-2020-SA (El Peruano, 2020, p. 6). Es donde se implantó el 12 de marzo de 2020 la aprobando la actualización de la Norma Técnica “Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en las Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica” (El Peruano, 2020, p. 8) la cual reprogramaban hasta fin de marzo para empezar el año escolar.

El 27 de marzo de 2020, un día después del anuncio de la cuarentena en general, el Ministro de Educación anuncia la nueva modalidad de estudio a distancia y el proyecto “Aprendo en casa”, publicado en El Peruano el 1 de abril siendo esto una estrategia educativa para estudiantes de inicial, primaria y secundaria, empezando el 6 de abril (El Peruano, 2020, p. 9).



		Conoce la programación de esta semana en 		
Semana 1		Lunes 6	Martes 7	Miércoles 8
Inicial 10 a. m.	Grado/edad	3, 4 y 5 años		
	Tema	Nos organizamos y cuidamos desde casa		
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Construye su identidad - Convive y participa democráticamente 	<ul style="list-style-type: none"> - Construye su identidad - Crea proyectos desde los lenguajes artísticos 	Se desenvuelve de manera autónoma a través de su motricidad
Primaria 10:30 a. m.	Área	Comunicación		
	Grado/edad	1º y 2º	3º y 4º	5º y 6º
	Tema	Contando historias	Historias de nuestras vidas	Compartimos nuestros sueños
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica oralmente en su lengua materna - Escribe diversos tipos de textos en lengua materna 	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica oralmente en su lengua materna - Escribe diversos tipos de textos en lengua materna 	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunica oralmente en su lengua materna - Escribe diversos tipos de textos en lengua materna
Secundaria 2:00 p. m.	Área	Comunicación		Matemática
	Grado/edad	1º y 2º	3º, 4º y 5º	1º y 2º
	Tema	Tipos de textos	Identificación de ideas, temas y organizadores gráficos	Operaciones con expresiones numéricas fraccionarias, representación gráfica y simbólica, operaciones y propiedades.
	Competencia	Lee diversos tipos de textos en su lengua materna		Resuelve problemas de cantidad

Figura 3. Ejemplar de la programación semanal de “Aprendo en Casa” (Ministerio de Educación, 2020)

Esta modalidad se acopló tanto para profesores y estudiantes a nivel nacional con la finalidad que el año escolar no se vea afectado por la crisis sanitaria generada por el Covid-19. Durante este periodo de pandemia, el cronograma ha seguido en pie dando clases mediante la modalidad virtual en cada colegio y en su complemento, el Canal TV Perú.

Asimismo, el Ministerio de Educación (MINEDU) se unió junto con UNESCO, UNICEF y organizaciones internacionales privadas como GSMA, Microsoft, Weidong, Google, Facebook, Amazon, Coursera y Zoom para constituir la Coalición para la Educación. Esto se dio dando respuesta a la coyuntura que vivimos, desde marzo del 2020 con la finalidad de hacer frente ante las problemáticas educativas presentadas ante la crisis sanitaria y prepararnos para la agenda de trabajo una vez que disminuya la propagación del virus haciéndolo a nivel mundial, regional y nacional (UNICEF, 2020).

Con esto Perú puede concretar los planes que tiene para este año, la transformación de la educación que evite cualquier tipo de brechas, equitativa, con calidad e innovación. A partir de la implementación de “Aprendo en Casa” se exigió la mejora tecnológica en todas las organizaciones educativas y la oportunidad de brindarles dispositivos a estudiantes que carecen de los mismo. Progresivamente MINEDU estará implementando estas modificaciones para que la educación a distancia sea una herramienta conveniente para la educación peruana.

La implementación de la modalidad “Aprendo en Casa” y “Coalición para la educación” viene siendo progresivo ya que el cambio organizativo, cronograma programado anual y los presupuestos destinados para este año han sido programados desde fines del año pasado. Ante ello miles de profesores vienen siendo impactados por los cambios enérgicos de la presente coyuntura la cual existen testimonios como la de Hidalgo (2020), Montes (2020) y Mariátegui (2020) que viven día a día los problemas tanto en sus estudiantes como ellos mismos. Ellos comentan sobre el cambio repentino a la modalidad “trabajo remoto”, que indirectamente se le exige tener un computador en condiciones óptimas para poder desarrollar sus tareas, además de conexión continua y estable ya que puede perjudicar el dictado de clases y retraso de la malla curricular asignada, además, la carga laboral excesiva que se le adiciona a sus labores cotidianas como la de evaluar constantemente las tareas y evaluaciones a los alumnos, la asistencia continua de alumnos y el actualizar las notas en la hora programada, esto conlleva que los profesores les tome horas extras laborales. Asimismo, los profesores deben hacer seguimiento a los estudiantes sin acceso al internet para evitar que pierdan el ciclo académico, entre otras actividades que generan estrés, angustia y presión en los trabajadores de sector educación y, en consecuencia, el lugar de trabajo se vuelva más tedioso e incómodo.

En el campo de estudio

La presente investigación va enfocada al estudio de los docentes de la Institución Educativa “San Juan” en el distrito de San Juan de Miraflores ya que los que involucran en este Institución se han adaptado a la modalidad laboral de “trabajo remoto” bajo el marco del Decreto de Urgencia 026-2020, Art.20. declarado el 15 de marzo (El Peruano, 2020, p. 8) teniendo un rango entre 30 y 65 años. Esto ha hecho que varios cambien su estilo o forma de

trabajar, haciendo uso de los medios electrónicos, llámese Gmail, WhatsApp, Facebook y plataformas virtuales como Google Drive, Forms, Presentaciones, Documentos, entre otros.

Además, un problema mayúsculo fue encontrar problemas tecnológicos y de conectividad. El poco acceso tecnológico como las computadoras o laptops hace que retrase las horas de labores, muchos de los docentes las comparten entre sus familiares para que tengan la oportunidad de trabajar o estudiar. Con respecto a la conectividad, la cobertura y banda ancha de los servicios de internet no es suficiente para poder llevar a cabo con satisfacción reuniones o presentaciones en las plataformas de trabajo.

También se presenta problemas con la interacción entre docente-alumno-padre, en primer lugar, porque muchos de ellos, tanto como docente, alumno o padre no tiene celular, computadora o laptop o no sabe usar las plataformas y redes sociales. En consecuencia, esto hace que la comunicación, envío de archivos, documento y recepción de evidencias hagan que los procesos sean más lentos. En segundo lugar, la adaptación que tiene el docente para aprender de manera rápida bajo esta modalidad, el manejo de múltiples tareas a la vez y sus labores cotidianas como docente hace que genere grados de tensión en los docentes y perturbe de manera significativa el ambiente laboral.

La información obtenida es del periodo de octubre hasta fines del ciclo académico, diciembre. Los profesores involucrados son tanto de primaria como de secundaria, en este último se toma en cuenta los del turno mañana como en la tarde, todos actualmente laborando en la Institución. En términos cuantitativos, la cantidad de profesores de nivel primario ascienden a 30, los profesores de nivel secundario tanto como turno mañana son 29 y turno tarde, 29, los profesores de área técnica-Educación para el Trabajo son 31 y 1 profesor de promotor de cultura. Sus rangos de edad son entre 30 a 65 años, sus niveles educativos son entre la pedagogía, licenciatura, maestría y doctorado, además, se toma subdividen en nombrados y contratados.

El objetivo de análisis es estudiar bajo esta coyuntura, la relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los docentes de la institución educativa. A través de esta modalidad otros profesores han sido testigo de la nueva carga laboral haciendo que esto genere estrés entre los trabajadores y originando una diferente manera de percibir el clima organizacional como lo venían adquiriendo en la modalidad presencial. Implementarlo en esta Institución Educativa da

la posibilidad de evaluar el problema, la deficiencia que trae esto para la Institución y a partir de ello poder formular estrategias de mejora para el bienestar del docente y la mejora institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el clima organizacional de los docentes de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el factor ambiental y clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el factor organizacional y clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el factor personal y clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

Según Bernal (2016) indica que los objetivos de una investigación expresan los propósitos y fines, así que el enfoque que tiene el estudio es bajo la guía y alcance de estos.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 37).

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los docentes de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el factor ambiental y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.
- Determinar la relación entre el factor organizacional y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.
- Determinar la relación entre el factor personal y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

En primer lugar, el presente estudio sirve para brindar información sobre la descripción de los niveles de estrés y clima organizacional que presentan los docentes de la Institución Educativa “San Juan” en el distrito de San Juan de Miraflores al año 2020.

En segundo lugar, el estudio pretende hallar una relación entre las variables de estudio, el estrés laboral y clima organizacional.

En tercer lugar, los hallazgos que se realizarán se proporcionará a la Institución Educativa para el desarrollo de mejores estrategias como medio de prevención y disminuir los niveles de estrés laboral de los docentes, así como potenciar el clima organizacional.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La Institución a evaluar ha permitido desarrollar con orden el presente trabajo de investigación. El acceso a información ha sido asequible gracias a la Dirección Académica, Plana Administrativa y los docentes que brindaron su apoyo en los momentos de recolección.

Además, el tema de investigación es nutrido en información con referente en empresas privadas, públicas, a nivel nacional e internacional por lo que ha sido de rápido acceso encontrar información de las variables elegidas.

Asimismo, se tuvo cimientos de información gracias a los repositorios que la Facultad de Ciencias Administrativas y la biblioteca Pedro Zulen de la UNMSM nos ha brindado. Adicionalmente, estos últimos nos capacitaron para el manejo de herramientas que facilitan el desarrollo de la investigación.

1.4.1. Alcances

Según Hernández et al. (2010) la investigación puede tener de una a cuatro tipos de alcances de acuerdo a la investigación sea el exploratorio, explicativo, descriptivo o correlacional. En sí, estudios exploratorios pueden tener contenidos descriptivos y estos últimos puede incluirse en elementos correlacionales.

La investigación es descriptiva, este busca la recolección de información de los fenómenos presentados y correlacional ya que pretende evaluar el grado asociación entre las variables a través del análisis de vinculación.

1.5. Limitaciones del estudio

Actualmente las instituciones educativas se encuentran cerradas brindando clases de manera virtual, las reuniones entre docentes se están realizando de la misma manera para poder evitar las aglomeraciones y posibles contagios que se puedan ocasionar lo cual nos impediría tener un contacto directo para poder recolectar la información mediante el cuestionario; sin embargo, debido al gran avance tecnológico que nos encontramos es posible poder contactar con ellos mediante las plataformas virtuales, correos electrónicos y mensajes en redes sociales la cual ha facilitado el envío del cuestionario.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.2.2. Antecedentes Internacionales

- a) En Colombia, Cardona y Rodríguez (2019). En su tesis de Maestría titulada *“Influencia del síndrome burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca.”* de la Universidad Tecnológica de Pereira. El objetivo de estudio es hallar la correlación entre ambas variables, síndrome de burnout con el clima organizacional, esta investigación inicia con la reacción de interrelación de personas donde puedan expresar sus emociones y este no sea afectado por el síndrome de burnout.

El autor utiliza el método cuantitativo correlacional. La muestra asciende a 50 personas, divididos entre los diferentes gimnasios como Cartago Valle con cinco colaboradores, Elite con veintidós colaboradores, fitness Golcenter con diecinueve trabajadores y Power Training con nueve. Para la recolección de información se utiliza los instrumentos Cuestionario Maslach (MBI) y el Cuestionario de clima organizacional. En conclusión, a través de los análisis se obtiene que hay una correlación fuerte entre las variables síndrome de Burnout y clima organizacional, ascendiendo a (-.819). Se explica que a mayor clima organizacional los trabajadores de cada gimnasio tendrán un menor cansancio emocional. Asimismo, se confirma que la relación directa entre la edad y la percepción del clima laboral de los trabajadores no es tan significativa.

- b) En Brasil, Barbosa, Souza, S., Nascimento y Souza, J. (2018) en su artículo científico titulado *“Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios”*. Alternativas en Psicología, 38, 61-79. El objetivo de esta investigación es “de evaluar el impacto de los factores del clima organizacional sobre los niveles de estrés en funcionarios técnico-administrativos que trabajan en Pro-rectorías y Organismos relacionados directamente a la Rectoría de la Universidad Estatal de Pariba–UEPB” (p. 63).

La investigación es de corte transversal, ex post facto. La muestra obtenida fue de 206 servidores técnico-administrativos universitarios. Los instrumentos que utilizaron los autores fueron Escala de Estrés en el Trabajo (EET), Escala de Clima Organizacional (ECO) y Ficha Sociodemográfica para la recolección de información biográfica y socio-laboral. En conclusión, el factor la Cohesión entre compañeros es un componente alto

de Clima organizacional que hace frente y tolera el estrés en el trabajo, muy diferente al factor Apoyo a Jefatura y de la Organización que desata el estrés en los trabajadores. La muestra arroja que el factor recompensa es inferior a 2.9, extrapolando que hay baja motivación y reconocimiento de los jefes con sus trabajadores. Ante ello, los gestores deben estimular este proceso para reducir los altos rangos de estrés y tener una relación optima entre jefe-subordinado.

- c) En Chile, León (2017). Artículo Científico. “*Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional.*” Revista Interdisciplinaria De Investigación, 1(1), 51-75. El objetivo de la investigación es de propiciar a la gerencia la aplicación de estrategias, logrando un mejor ambiente laboral y la consecución de las metas trazadas por el grupo e institución. La autora está enfocada en las personas porque ellos están en constantes cambios y adaptaciones de diversas situaciones para cubrir sus necesidades.

La metodología fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transaccional. La muestra fue de 54 personas, entre ellas fueron veintiocho trabajadores de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI) de Colombia y veintiséis individuos por el ambulatorio Camana de Venezuela. La recopilación de datos fue dada mediante la encuesta con cuestionarios de clima organizacional y estrés laboral. En conclusión, existe una correlación entre las dos variables, clima organizacional y estrés laboral en las empresas del sector público de salud Binacional. De igual manera, a pesar del clima organizacional positivo existe trabajadores afectados por el estrés ya que existe diversos factores que perjudica el desenvolvimiento y equilibrio de los mismos.

- d) En Ecuador, Chiang, Heredia y Santamaría (2017) en el artículo científico “*Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional.*” Dimensión Empresarial, 15(1), 73-86. El objetivo del presente estudio fue “estudiar las implicaciones psicológicas de los trabajadores dentro de organizaciones que impiden la generación de un clima organizacional motivador.” (p.75).

Se tuvo una muestra de 350 trabajadores divididas entre 20% en empresa pública y 80% en empresa privada. Los instrumentos usados fueron de la escala de medición del clima

organizacional adaptada y las implicaciones psicológicas en trabajadores dados en los cuestionarios MBIGS, BMS II y CAT 21. Conclusión, se demuestra que hay relación entre las modificaciones del clima organizacional y salud psicológica de trabajadores, quiere decir que un clima organizacional bueno aporta a la salud psicológica de los trabajadores y viceversa. Además, los principales síntomas son las que tienen relación con dimensiones estrés y fatiga y con respecto a clima organizacional, la dimensión autonomía. Se explica que el trabajador se desenvuelve de manera eficiente cuando tiene autonomía para desarrollar sus labores, muy por el contrario, cuando se muestra control y pérdida de autonomía generando estrés y fatiga en los mismos.

- e) En Ecuador, Sailema (2018), Tesis de Maestría, *“El estrés laboral y el desempeño laboral en el área Administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. En la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua”*. Universidad Técnica de Ambato. El objetivo de estudio es “mejorar el ambiente laboral, de manera que se eviten los efectos del estrés laboral en el área administrativa de los colaboradores, logrando una mejor salud física e intelectual y evitando posibles enfermedades debido a la monotonía del trabajo realizado” (p. 9).

Se utiliza el método exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra asciende a 32 personas, 31 del área Administrativa con un porcentaje de 97% y 1 gerente, siendo este el 3%. Para la recolección de información se utiliza los instrumentos Test F-psico 3.1, reconoce los riesgos psicosociales, y la Evaluación 360. En conclusión, el estrés laboral permanece generando síntomas físicos y psicológicos que vincula al ausentismo y baja productividad. Además, el clima organizacional esta degradado por rumores, malos entendidos y toma de decisiones solo de mandos altos, esto desencadena al negativo desempeño laboral.

- f) En Ecuador, Álvarez y Espinoza (2018). Artículo Científico. *“Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial”*. Centro Sur Journal Science, 2(2), 50-84. El objetivo del presente estudio es poder “identificar el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores de una de las zonas mercantiles más antiguas y productivas de la ciudad de Guayaquil.” (p. 51). El autor comenta sobre la situación que se encuentra la organización. Siendo esta una empresa de rubro comercial y textil, muchos colaboradores tienen puestos de taller, administrativos y ventas que le originan

problemas de estrés adquirido en el tiempo. Es por ello el interés de realizar esta investigación.

Su metodología es No experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra utilizada fue de 243 trabajadores. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT/OMS. En conclusión, los trabajadores están expuestos a condiciones laborales negativas como la alta cantidad de horas laborales, menores días de descanso, clima laboral deficiente y liderazgo enfocado solamente en el resultado. Consecuencia de esto la organización posee un alto nivel de estrés laboral; esto puede causar efectos negativos en la salud de cada uno de los colaboradores.

2.2.3. Antecedentes Nacionales

- a) En Tarma, Chircca y Villanueva (2018), Tesis para Título de Licenciado, “*Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo - 2016*” Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación tuvo como objetivo “identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016” (p. ix).

La metodología fue correlacional con diseño correlacional y en su muestra participaron 100 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y se recopiló la información a través de los cuestionarios de estrés laboral y clima organizacional elaborados por los presentes autores. Las conclusiones fueron que en la municipalidad no hay relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional, en otras palabras, significa que se mantiene bajo control los niveles de estrés y este no afecta al clima organizacional. Además, en el análisis dimensional, existe relación entre dimensión del estrés laboral, agotamiento y despersonalización, con el clima organizacional. Quiere decir que en circunstancias donde el trabajador puede sentirse cansado extremo y estar distanciado entre compañeros puede afectar el clima organizacional.

- b) En Trujillo, Mudarra y Tello (2019), Tesis para Título Profesional de Enfermería, “*Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo*” Universidad Privada Antenor Orrego. El

presente estudio tiene como objetivo “determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo 2019.” (p. iv). Las autoras tienen la preocupación de desarrollar esta investigación porque el hospital evaluado carece de recurso humano, infraestructura, insumos y recursos económicos por parte del paciente que hace que exista situaciones de estrés laboral y como este afecta al clima organizacional.

La metodología fue de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal y su muestra fue de 58 enfermeras. Para la medición de variables, se utilizó para el estrés laboral el cuestionario adaptado “The Nursing Stress Scale” (NSS) y para el clima organizacional “Evaluación de clima organizacional”. Las conclusiones fueron: hay una relación inversa de -0.29 entre clima organizacional con el estrés laboral, esto significa que a mayor clima organizacional existe menos estrés laboral y viceversa. Las relaciones que tienen las profesionales en enfermería son buenas, haciendo que disminuya las reacciones fisiológicas estresantes y genere un clima organizacional positivo. Además, lo que más radica es un ponderado en estrés medio ya que están expuestas a salvar vidas en estado crítico, quiere decir que están en constante retos que afrontar.

- c) En Moquegua, Schmitt (2018), Tesis de Maestría, “*Estrés laboral y desempeño profesional docente del nivel primario de la I.E. María Inmaculada de Lince-Lima en el periodo 2011-2012*” Universidad José Carlos Mariátegui.

El objetivo de estudio es “la relación entre el estrés de los profesores el desempeño profesional docente, en la Institución Educativa María Inmaculada de Lince de Lima Metropolitana.” (p. 3). El autor enfoca su atención en la carencia de relaciones personales, comunicación, crisis e infraestructura que genera estrés y llega a afectar su desempeño como docente, por ello la motivación de realizar la presente investigación.

El método utilizado fue experimental, longitudinal y correlacional. La muestra consta de 44 docentes, para la recolección de información se realizó a través de dos instrumentos de valoración, el instrumento de investigación para estrés laboral fue tomada de Oramas, A. para la escala de estrés laboral y desempeño profesional docente se referenció a Piña, R., García, J., Palomino, F., Avila, W. y Candia, N. para la escala. En conclusión, la relación entre la variable independiente estrés y las 4 dimensiones de

la variable dependiente son negativas, dando a entender que, a mayor estrés laboral, menor desempeño profesional docente y viceversa. El autor propuso dar atención a los docentes mediante campañas de salud, tratamientos preventivos y actividades físicas y musicales para que los diversos problemas psicosociales no degraden su calidad de vida física ni psicológica.

- d) En Arequipa, Ochoa (2018), Tesis de Doctorado, “*El estrés laboral y el desempeño docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa 2017*” Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo es conocer lo que genera estrés a los docentes de la Institución, analizar la correlación con la variable dependiente y en consecuencia, mejorar la pedagogía de los profesores por medio de dominios, competencias y desempeños.

La metodología es cuantitativo, no experimental y descriptivo correlativo. Su muestra es de 60 profesores, el instrumento a utilizar fue Test de estrés laboral y la Ficha de observación de desempeño docente. En conclusión, existe asociación entre variables estrés laboral y desempeño docente, de manera directa y alta (0.761). El autor refuerza en la prevención del cuidado de la salud mental, programas de orientación en docentes y paseos institucionales.

- e) En Lima, Solari (2015), Tesis de Maestría, “*El estrés y desempeño docente en la I.E Emilio Soyer Caveró - 2015*” Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Su objetivo “fue determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño docente en la I.E. “Emilio Soyer Caveró” – 2015.” (p. ix). Además, existe la preocupación por parte del autor que los docentes tengan mejor calidad de atención ante el estrés con el fin que puedan desenvolverse de manera óptima con los estudiantes y estos últimos tengan una calidad de educación.

La metodología fue cuantitativa, correlacional y no experimental, La muestra fue de 80 docentes, su instrumento utilizado fue cuestionarios estructurados, observación directa y cuadros estadísticos. En conclusión, el estrés laboral tiene relación inversa con desempeño docente en profesores de la I.E. “Emilio Soyer Caveró”, se entiende que a mayor estrés laboral se manifiesta un menor desempeño en los docentes. Lo que propone

el autor dar exámenes psicológicos, ambiente de trabajo tranquilo y programas de bienestar para los docentes.

- f) En Chiclayo, Rojas y Fernández (2016). Artículo Científico. “*Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas particulares*”. Educare et Comunicare. 4(2), 47-56. El objetivo del presente artículo es la evaluación de relación entre liderazgo y clima organizacional en diversas instituciones educativas particulares. Los intereses de los autores son con los trabajadores, cómo estos perciben los diversos estilos de liderazgos y si repercute en un clima a favor o en contra.

La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, descriptivo-correlacional, la muestra fue de 30 docentes. Se aplicó dos cuestionarios, uno para estilo de liderazgo aplicado en directores y docentes y el otro para clima organizacional enfocado a docentes. Conclusión: no hay relación directa entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional, se especifican algunas dimensiones que tienen correlación como la motivación inspiracional con expresión colectiva con 0.386 grados y liderazgo directivo con 0.404 grados de correlación. Se detalla los criterios de los directivos, explican que en la institución se presenta rasgos de liderazgo directivo y por parte de los docentes perciben en la entidad un sentimiento de comunidad, expresión colectiva y liderazgo.

- g) En Lima, Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017). Artículo Científico. “*Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima*”. Ciencias Psicológicas, 11(2), 179-188. El objetivo del artículo es de “estimar la relación entre valores y clima organizacional en docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Lima” (p.179).

Se tiene de metodología el diseño correlacional con muestra de 100 docentes, detallado en 44 hombres y 56 mujeres que están en el rango de 30 a 65 años. Los instrumentos aplicados en la investigación fueron de Portrait Values Questionnaire de Schwartz y Cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stinger para las variables valores y clima organizacional respectivamente. La conclusión a la que llegan fue que existe una correlación entre los valores: autodirección, universalismo y estimulación con las dimensiones que involucran en clima organizacional. También se observa una correlación inversa entre la dimensión de valores, poder y tradición con la variable

dependiente. Este último nos da entender que a más poder y tradición existirá menor clima organizacional. Asimismo, los docentes indican que en la institución presenta un lugar grato para trabajar y pueden establecer vínculos sociales con los directivos y alumnos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

a) Concepto

Newstrom (2011) nos explica que:

El estrés es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que una persona considere moderadamente difícil produce altos niveles de ansiedad en otra (p.385).

Asimismo, Chiavenato (2009) enuncia que:

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés (p.378).

Otero (2011) citado en Félix Verduzco (2018) menciona que:

(...) la dinámica del estrés dentro del entorno laboral es compleja, por su naturaleza dinámica y multidimensional, la cual se conforma por aspectos como los siguientes: las

demandas situacionales (fuentes de estrés), las variables moduladoras (evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, apoyo social), el patrón de respuesta (fisiológico/psicológico) y las consecuencias individuales y organizacionales (p.34).

b) Teoría relacionada al estrés laboral

Dinámica de estrés

Según Hans Selye nombrado en Chiavenato (2009) desarrolló una teoría que explica como el organismo reacciona ante el estrés, pasando por tres fases:

- Fase de alarma: el inicio de la fase, el individuo capta cambios repentinos tanto física como psicológica. En esta fase el cuerpo activa el sistema nervioso mostrando respuestas físicas como sudoración, dilatación de pupilas, aumento de sudoración, respiratoria y presión arterial. Con respecto a los psicológico, el individuo presta mayor atención y concentración ante cualquier acción a ejecutar, más si es el estímulo que activa el estrés.
- Fase de resistencia: La causa del estrés persiste, pero el individuo tiende a adaptarse y resiste ante los estímulos que le generan estrés. En consecuencia, los síntomas fisiológicos se esfuman temporalmente y el cuerpo se muestra preparado ante acciones estresantes logrando hacer frente ante cualquier estímulo.
- Fase de agotamiento: Al estar mucho tiempo bajo las presiones de estímulos estresantes, retornan los síntomas en su cuerpo y mente presentados desde un inicio, generando una disminución de desarrollo en sus labores. Si perdura por largos periodos, trae consigo problemas como fatiga o agotamiento, llevándolo a casos extremos. Estos últimos también son llamados alteraciones psicosomáticas, que llegaría a desembocar graves problemas de salud en el individuo hasta la muerte.

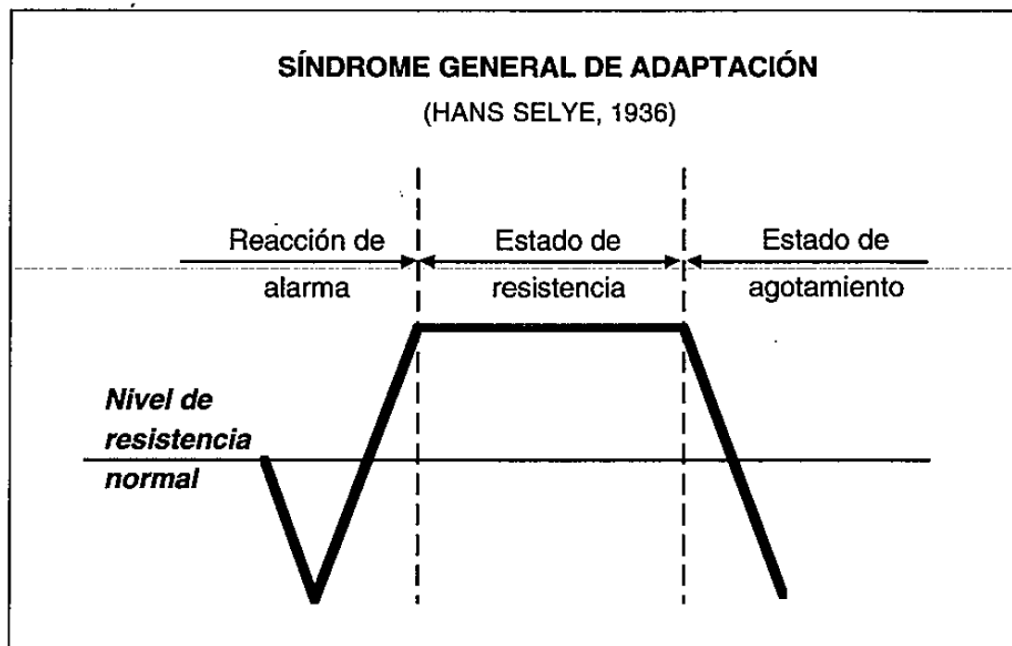


Figura 4. Síndrome General de Adaptación (Hans, 1936), en (Agüero, 2018)

Orígenes potenciales del estrés

Según Robbins (2004) nos detalla sobre factores potenciales del estrés:

Factores ambientales: Influye la incertidumbre de diseños económicos, políticos y tecnológicos. Con referente al aspecto económico, cuando la economía se contrae, los individuos tienden a buscar estabilidad laboral para mantenerse en una sola posición. Enfocándonos en el aspecto político del país, se debe implantar sistemas políticos estables para que los cambios se den de manera ordenada, sin ello caemos en la incertidumbre y ante cualquier falla repercute en la estabilidad del individuo. Y en relación a lo tecnológico, se establece estrés en las personas por el hecho que pueden reemplazarlos por la mayor facilidad, capacidad de respuesta rápida y continua que tienen las maquinas en comparación con nuestras habilidades.

Podemos resaltar que la pandemia vivida este año 2020, ha afectado en los tres aspectos: factores ambientales, políticos y tecnológicos, haciendo que muchos de los trabajadores de empresas públicas como privadas tengan que adaptarse de manera rápida a sus tareas rutinarias y además a aceptar otras labores propias del trabajo remoto, a la par, aprender herramientas para que le brinde apoyo en las gestiones de estas. Todo ello debe hacerlo de manera rápida

para mantener el ritmo de vida que tenían antes de la pandemia, como el trabajo y el sueldo o ingresos para la satisfacción suya. Si bien es cierto que el gobierno al implantar esta nueva modalidad de trabajo remoto ha hecho que muchos peruanos eviten el contagio del Covid-19. Además, que el gobierno implanta la modalidad “trabajo remoto” para la disminución de contagios, pero por otro lado ha desencadenado otros problemas fisiológicos en los trabajadores, que deben atenderse tanto como un problema de salud física.

Factores organizacionales: Diversos factores pueden repercutir en el individuo como:

- *Exigencia de tareas* que implica el diseño de puesto, las condiciones laborales y disposiciones físicas. Hablamos de las actividades del trabajador, como las tareas que puede desempeñar y capacidad de autonomía, además del lugar en donde labora, si cuenta con el aforo disponible o excede, hay demasiada distracción, entre otras, todo esto genera al trabajador un cierto grado de estrés.
- *Exigencias de roles*, son creadas a través de expectativas muy poco fáciles de obtenerlos como la sobrecarga laboral o las ambigüedades laborales, ambos generan grados de estrés al trabajador para poder realizarlo de manera eficiente.
- *Exigencias interpersonales*, el poco apoyo entre compañeros e ineficientes relaciones interpersonales generan presiones entre otros trabajadores, sobretudo en personas que se ven motivados a trabajar en equipos.
- *Estructura organizacional*, esto impacta severamente al trabajador ya que en algunas organizaciones se aplican reglas o normas exigentes, además de la poca capacidad de participación y voto de sus colaboradores logran ser fuente de estrés.
- *Liderazgo de la organización*, implica mucho cómo influye la jefatura ante los trabajadores delegados. Si el jefe crea un ambiente hostil, poca interrelación entre empleados, tareas inalcanzables y presionantes, desencadena altos grados de tensión, miedo y ansiedad.

- *Condiciones de trabajo* como el ambiente no propicio, condiciones laborales que ponen en peligro la salud del trabajador, poca ventilación e iluminación, entre otros.

Factores individuales; Los diferentes rasgos de personalidad se ven influenciados por los factores problemas económicos personales, asuntos familiares y características propias de la personalidad. Dándole prioridad a los problemas económicos personales, esto desata en el individuo estrés por malas gestiones o redistribución del dinero.

En la teoría de Robbins (2004) nos explica acerca de las consecuencias del estrés laboral:

Se muestra a través de diversos problemas tanto físicos como psicológicos como las úlceras, dificultad de adaptarse a una rutina, propenso a accidentes, entre otros. Se expone en 3 categorías:

- *Síntomas fisiológicos:* Existen diversas consecuencias como cambios del metabolismo, aceleración de los ritmos cardíacos, presión arterial y dolores de cabeza.
- *Síntomas psicológicos:* La expresión más común entre todos los síntomas psicológicos es la insatisfacción. Se le agrega también otras maneras de demostrar en estrés como la tensión, ansiedad, aburrimiento, entre otras.
- *Síntomas conductuales:* Según Robbins (2004) “Los síntomas del estrés que se relacionan con la conducta incluye cambios en la productividad, faltas y rotación, así como cambios en los hábitos de alimentación, mayor consumo de tabaco o alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño” (p.582).

Algunas de las investigaciones han demandado altas sumas de dinero porque dentro de las empresas ha generado absentismo y rotación, bajo rendimiento, baja motivación para el desarrollo de labores y en su extremo, violencia en el centro de trabajo.

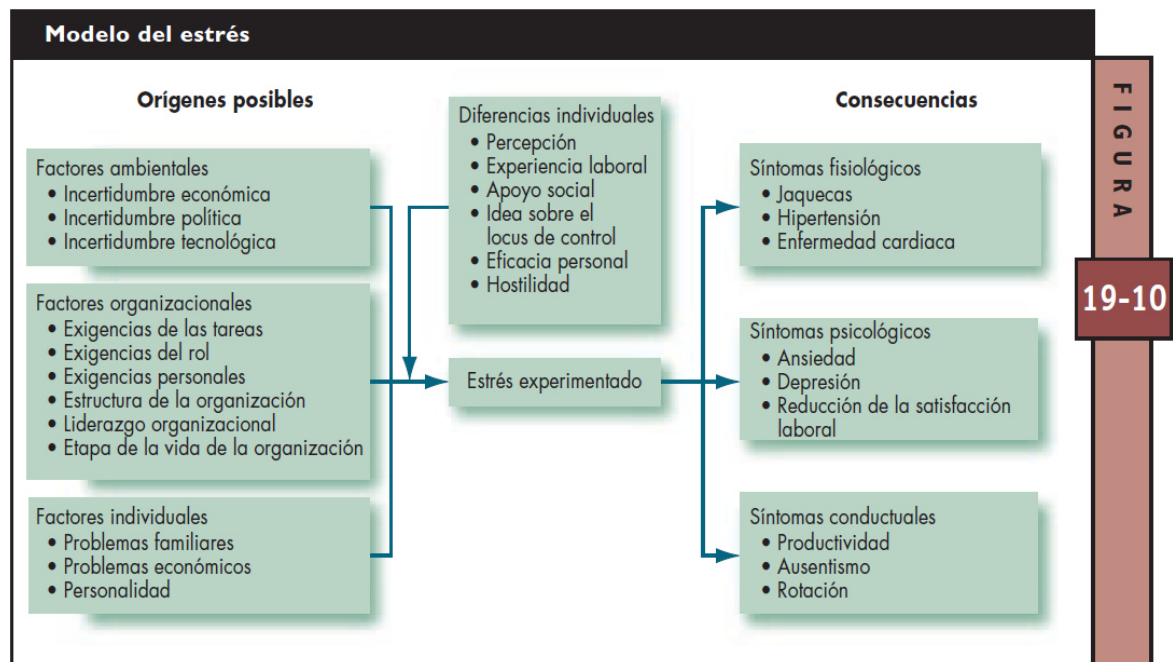


Figura 5. Modelo del estrés (Robbins, 2004)

Manejo del estrés

Existe diversos manejos de estrés en las organizaciones según Chiavenato (2009). Estas pueden ser:

- *Enriquecimiento del trabajo*, da la oportunidad al trabajador en desempeñar nuevas actividades o tareas más complejas a fin de poner nuevas metas dentro de la empresa. Esto trae consigo que el empleado sienta un ambiente que pueda desenvolverse y aprender nuevas habilidades.
- *Rotación de puestos*, la finalidad de este manejo es que el trabajador pueda adquirir mayor información de otras áreas, haciéndole responsable de diversos cargos.
- *Análisis de puestos*, logra un equilibrio en funciones dentro del área. Esto se encarga de dejar en claro al trabajador la perspectiva de función que desempeña.
- *Entrenamiento de habilidades*, el logro es la definición de metas, identificar los posibles problemas en escenarios, colaboración y valores dentro de la organización.

- *Oportunidad para hablar sobre el trabajo*, es un punto importante ya que se da la escucha activa del trabajador para detectar los posibles problemas y que propongan las soluciones de acuerdo a sus necesidades y aporte en la organización.
- *Participación en la toma de decisiones*, crea perspectiva de valor al trabajador ya que en base a criterio y experiencia puede dar opiniones que genera en ellos menor carga de estrés e insatisfacción.

2.2.2. **Clima organizacional**

a) Concepto

Según Chiavenato (2001) enuncia que “El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento.” (p. 314).

Citando a Brunet (1987) que “El clima constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad.” (p. 12).

El clima organizacional toma en cuenta al individuo en el ambiente de la institución que labora, la cual puede repercutir de diversas maneras las actitudes y comportamientos del individuo.

b) Teoría relacionada al clima organizacional

Teoría del clima organizacional de Likert

Se toma en cuenta el clima organizacional basado en los criterios de Likert. El presente autor muestra interés en el comportamiento de los trabajadores ya que puede ser repercutido desde las condiciones laborales percibidas.

Dentro de la organización existe las variables causales, intermediarias y finales que determinan 2 tipos de climas organizacionales subdivididos 2 partes cada uno. (Brunet, 1987).

Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritarismo explotador

La dirección no se siente en confianza con sus trabajadores, la mayoría de veces toma decisiones verticalistas. La gran cantidad de empleados laboran bajo condiciones como el miedo, castigos y en diferentes ocasiones, recompensas. Además, las relaciones empleador-empleado son mínimas, creando un trato de miedo y desconfianza (Brunet, 1987).

Sistema II: Autoritarismo paternalista

La dirección brinda confianza y ante el trato con sus empleados son de manera frágil. Se empieza tener en consideración las decisiones y se delegan algunas tareas a los niveles intermedios e inferiores. Se da consentimiento moderado por parte de los superiores a los trabajadores. En ese sistema también desarrollan una organización informal que no siempre está de acuerdo a lo establecido en la empresa como los lineamientos y objetivos empresariales (Brunet, 1987).

Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo

Va generando un clima participativo que logra relacionarse entre los superiores y trabajadores. A estos últimos se les permite tomar decisiones específicas que anteriormente solo tenía la potestad de realizarlo las personas de altos cargos, dándole así prestigio y estima. En caso se deba amonestar o premiar al trabajador, los altos mandos lo envuelven bajo estímulo motivacional para un mejor desempeño de sus labores. Asimismo, la organización informal puede negarse ante los fines de la empresa. Conforme a lo explicado, el sistema desarrolla un clima dinámico, implantando maneras de trabajar definido bajo los objetivos organizacionales (Brunet, 1987).

Sistema IV: Participación en grupo

Los jefes tienen confianza directa con los trabajadores, a estos últimos se les involucra en la toma de decisiones e interactúan mediante una comunicación fluida. En consecuencia, los trabajadores se sienten motivados para realizar los objetivos, el mejoramiento de métodos laborales y rendimientos. De esta manera los trabajadores dejan de lado la división entre la organización formal e informal. En resumidas cuentas, se ve fortalecido el vínculo laboral entre jefe y trabajador, la cual se alinean a las metas y objetivos laborales (Brunet, 1987).

Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1978) citado por Gan y Berbel (2011) determinan las dimensiones de clima organizacional:

- Estructura: Los trabajadores tienen diversas percepciones de acuerdo a la estructura de tipo organizacional, se entiende que los objetivos se cumplen bajo los conceptos de las reglas, normal, políticas y procedimientos estructurales y formales. Estas estructuras deben ser tomadas con juicio para el manejo eficiente de los recursos empleados como son el tiempo y el dinero (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de estructura.
- Responsabilidad: El trabajador se siente autónomo en desarrollar sus gestiones a través de sus habilidades, todo ello debe ser con el fin de cumplir con sus tareas asignadas. Esto genera el empowerment en el trabajador, involucrándolo en la autoevaluación, tomar algunas decisiones y poder verse como sus propios jefes. En consecuencia, el trabajador obtiene herramientas de su alcance para el cumplimiento de objetivos organizacionales (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de responsabilidad.
- Recompensa: Son los premios y estímulos que se les da a cada trabajador por lograr los objetivos, estos se reflejan en un aumento de la remuneración o en el desarrollo progresivo de su profesión. Otros tipos de premios son los que se relacionan intrínsecamente con el trabajador como su salud, bienestar y motivación (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de recompensa.

- **Desafío:** Los trabajadores tienen asignados actividades y obligaciones, estos lo ejercerán con acción desafiante para poder lograr el objetivo de realizarlo. Al tener labores desafiante, logran ser más competitivos, siendo este último un beneficio para la empresa (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de desafío.
- **Relaciones:** Se refiere a cada idea y aspectos que se tiene sobre los colaboradores para establecerse. Es importante tener una relación sólida entre compañeros de trabajo y sobre todo el desarrollo de la inteligencia emocional logrando una buena relación, clara y optima comunicación y siendo empáticos entre los mismos (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de relaciones.
- **Cooperación:** Se entiende por las percepciones que tiene cada trabajador ante las acciones y actitudes de los compañeros de labores. Esto dependerá del grado de interés que se tenga para evitar imprevistos o percances que se generan en los momentos laborales (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de cooperación.
- **Estándares:** Se aplican modelos establecidos en cada objetivo a realizar. A través de los estándares, se medirán y controlarán cada resultado, con la finalidad de establecer información que retroalimente. (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de estándares.
- **Conflictos:** Son discrepancias que se generan comúnmente en la empresa, generalmente inicia a partir de lo que piensa y lo que consideran los compañeros de trabajo. En general, las relaciones de los trabajadores generan conflictos buenos o malos. Los conflictos buenos actúan de manera beneficiosa para la empresa como innovar o crear nuevas propuestas, en tanto, los conflictos malos desvían el propósito de las actividades (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de conflictos.
- **Identidad:** Al generarle al trabajador orgullo y visión positiva en la empresa, se logra el vínculo laboral. En consecuencia, el trabajador se sentirá pertenecido e identificado,

comprometiéndose en todos los aspectos con la empresa y realizar las tareas de manera eficiente (Gan y Berbel, 2011). Para su medición en el instrumento se toma los niveles de identidad.

Causas y efectos de clima organizacional

Es primordial la comprensión del medio físico, ambiental y el comportamiento de cada miembro, esto logra la delimitación del clima. Se debe tener en cuenta que, la estructura de la empresa influye en el clima de la organización, ya que este es percibido por cada integrante de la empresa.

- Reglamento y políticas

Brunet (1987) nos expone:

“En efecto, estas acciones de la dirección establecen y prescriben un papel de trabajo para el empleado y determinan, por el mismo hecho, el margen de juego de comportamiento admisible a cada empleado, es decir, los comportamientos y las interacciones que la dirección juzga necesarios, útiles y eficaces en el ejercicio de sus funciones.” (p. 57).

- Robos, vandalismo y clima

Esto genera problemas, no solo con la persona y la expulsión del miembro, sino también con los compañeros de trabajo y la organización generando desconfianza e incertidumbre entre los empleados y la organización que queda perjudicada tanto como su reputación, manejo incorrecto de dinero y de información. Para ello es necesario la acción rápida de modificación de reglamentos y políticas. (Brunet, 1987).

Además, para evitar estos hechos se resuelve una alternativa de trabajo: se debe generar un clima participativo y abierto generando un sentido de identidad del trabajador con la entidad, para ello se hace un llamado a la participación del alto mando y de los trabajadores para un trabajo en conjunto (Brunet, 1987).

- Poder, liderazgo y clima

Como se explicó anteriormente, hay diferencias entre trabajar de manera autoritario o autocrático. El primero genera desapego entre los trabajadores y la empresa, involucrando los lineamientos y objetivos. En vez del autocrático y participativo, la cual surge líderes orientados a la estructuración, desarrollo de tareas y relaciones interpersonales. Consecuentemente, las maneras de liderazgo tienden a la afinidad con el clima. (Brunet, 1987).

- Clima y relaciones de trabajo

Mientras exista un clima laboral rígido y que no le dé participación al trabajador, este buscará un lugar donde pueda ser escuchado, creando así una organización informal (Brunet, 1987).

Asimismo, mediante un mejor conocimiento de las tareas, toma de decisiones, condiciones motivacionales y comunicación eficaz estandarizan los puestos de trabajos y asignación de labores de los trabajadores, bajando los niveles de ambigüedad y de estrés (Brunet, 1987).

- Clima, accidentes, ausentismo y tasas de rotación.

Existen dos grandes causas de accidentes: externas e internas. Las externas se refieren al peligro que se exponen los trabajadores, mediante químicos, condiciones físicas, lugares de trabajo no condicionados, entre otras. Y las internas se reflexiona a través los niveles de comportamientos susceptibles, adoptando tratos bruscos y hostiles generando accidentes (Brunet, 1987).

El ausentismo es un reflejo de un malestar organizacional grave, haciendo que la empresa pierda el ritmo del trabajo y perdiendo una pieza muy importante. Con respecto a la tasa de rotación, los empleados son susceptibles ante un clima autoritario o cerrado, además, por la ambigüedad satisfacción del trabajo y tensión que muestra su entorno haciendo que el trabajador prefiera retirarse del centro laboral (Brunet, 1987).

- Satisfacción y rendimiento

Se ha desarrollado en mayor cantidad estudios sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral. Ante ello, brinda conocimiento que el trabajador se sentirá más satisfecho siempre que encuentre componentes dentro de la organización que se adecúen a sus necesidades (Brunet, 1987).

De igual manera, si el clima organizacional es positivo, va a tener una actitud positiva ante las tareas designadas y con ello un mayor rendimiento (Brunet, 1987).

Algunos conceptos postulan que clima y satisfacción son iguales y ante este análisis se demuestra lo contrario: hay diferencia de nivel de la abstracción utilizada, nivel afectivo implicado y el nivel de análisis implicado (Brunet, 1987).

2.2.3. Modalidad Virtual en educación

Ante las situaciones problemáticas en la política, economía, salud y social estas se interrelacionan e impactan en diversos sectores como la educación y tecnología. Este último es de acceso limitado por muchos estudiantes haciendo que el sector Educación sea uno de los impactados por la coyuntura. Ante esto cada organismo o institución debe realizar una respuesta rápida para un menor impacto en la educación de los individuos, eso implica presupuestos, organización y descentralización para agilizar los procedimientos. Actualmente es de importancia que es esta nueva modalidad de enseñanza virtual cada individuo tenga acceso, es decir que, a través de un computador, laptop, Tablet o celular, por medio de las plataformas virtuales como Google Meet o Zoom puedan seguir con su educación.

Según Huanca, Supo, F., Sucari y Supo, L. (2020) comentan que la educación peruana tiene como principal causante lo social, económico y político y para hacer frente a la situación debe presentar presupuestos para implementar equipos electrónicos adecuado, plataformas accesibles y cobertura de internet. Todo indica que aún no se ha realizado o no han sido suficientes. Además, los recursos electrónicos son fundamentales en estos tiempos para su enseñanza ya que no solo facilita en la comunicación y relaciones interpersonales sino es un factor clave para la educación actual de las personas.

En el contexto internacional

Quispe (2020) nos indica que:

En Estados Unidos varias instituciones educativas usan la plataforma virtual, y este año con mayor razón. Las universidades como Columbia, Berkeley o Harvard, dado la crisis del COVID-19, están ofreciendo cursos de manera virtual. Lo mismo sucede en España, Italia y Alemania. El coronavirus ha obligado a que los profesores realicen la enseñanza a distancia a través de la modalidad virtual a fin de que los alumnos no pierdan el año educativo.

En el contexto latinoamericano

En Paraguay, Armando, González y Paredes (2020) ha dado un estudio “Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19” por el contexto de la pandemia, su el objetivo fue evaluar el desempeño competencial de docentes de las escuelas de Piribebuy. La mayoría de docentes calificó el hecho de asumir repentinamente las clases no presenciales como un compromiso responsable, adecuando el plan regular a las necesidades actuales y teniendo la dificultad del colapso de la plataforma. Además, la labor docente fue predominante en este contexto de pandemia y debe considerar una orientación profesional a los docentes para el mejor uso de las tecnologías (pág. 2).

A nivel nacional

En nuestro país, se ha llevado un implante de diversas propuestas y programas de métodos de enseñanza en esta última década, más que todo brindaban una propuesta de mejora a través de las plataformas virtuales.

Tal es el caso de Ugaz (2014) en su Tesis “Programa de acogida para estudiantes de posgrado de la modalidad virtual” que resalta la importancia de la educación virtual en sociedad

red que facilita el conocimiento, innovación y acceso a información como éxito para la mejora continua. Para ello, implica una serie de modificaciones para su adaptación como los nuevos roles que deben asumir los especialistas en docencia, cambio de estructura de las instituciones de educación y el servicio que se brinda a los estudiantes.

Además, Isuiza y Perez (2013) nos explican en su tesis “Efecto de modalidad virtual “PRONAFCAP-UNAP” en el desempeño profesional de los docentes de Comunicación. Maynas-Región Loreto 2011” como se evaluó para un desarrollo de modalidad educativa en la Región Loreto.

Este programa es implementado por el Ministerio de Educación para la formación de Educación Básica Regular en la Universidad Nacional de la Amazonía (UNAP). A través de su investigación se dio estudio en 63 profesores y para los análisis se usó la T student, logrando así el resultado que la modalidad virtual en la Institución incide en forma significativa en el desempeño profesional de docentes referido a las estrategias pedagógicas (Isuiza y Perez, 2013).

La presente emergencia sanitaria por la propagación del virus Covid-19 ha forzado que la modalidad virtual se implante en diversos organismos e instituciones de manera dinámica para que nuestro estilo de vida no sea alterado o paralizado. Las acciones laborales y educación tuvieron un impacto en ellos, no se puede detener alguna actividad comercial, venta, labores administrativas, de tecnología, entre otros. La misma situación es con la educación, no se puede detener el aprendizaje de los niños y jóvenes ya que esto retrasa no solo su vida educativa, sino también la oportunidad de desarrollo en el país de nuevos estudios en este contexto pandémico.

En adición, Quispe (2020) informa que:

En Perú, el COVID-19 nos exige ajustarnos a una realidad nueva. Ante el distanciamiento social obligatorio, y la necesidad de cuidar la salud de los estudiantes y profesores, diversas instituciones educativas, públicas y privadas, realizarán las clases de manera virtual en lugar de la modalidad presencial.

Esto conlleva a diversos cambios en la enseñanza como la adquisición de plataformas virtuales para la interacción profesor-alumno, el saber usar las plataformas para la mejor transmisión de enseñanza por parte de los profesores y estar preparados para diversas situaciones que implanta esta modalidad virtual.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés laboral. Tensión producida en situaciones límite o agotadores en la entidad de labores por factores como el ambiente, exigencias laborales o acciones personales.

Factores psicosociales. Funciones provenientes de las asignaciones laborales que transgrede en el bienestar psicológico y físico del trabajador.

Exigencia de tareas. Las tareas asignadas superan las capacidades de los trabajadores, mostrando grados de fatiga que afectan su productividad laboral.

Exigencias de roles. Basado en expectativas que debe abarcar un trabajador en la posición laboral, este último es amoldado a través de la descripción de puestos.

Exigencias interpersonales. Se refiere a la presión entre trabajadores para que su desarrollo laboral pueda ser complementada y seguir los objetivos empresariales. Para evitar grados de tensión se deben asociar a través de la comunicación, colaboración y valores.

Liderazgo de la organización. El líder aprovecha las capacidades de los trabajadores dirigiéndolos en un mismo sentido, el logro de objetivos empresariales, a través de la motivación salarial, trabajo en equipo y clima laboral óptimo.

Clima organizacional. Son los diversos atributos o propiedades relacionadas a la empresa que logra ser percibidas por el trabajador y en consecuencia impacta su comportamiento.

Recompensa. Se otorga bienes o reconocimientos por el logro de los objetivos. Esto mantiene motivado al trabajador para que siga ejerciendo su labor de igual o de manera mejorada.

Empowerment. Transmite poder a los trabajadores, dándole autonomía y poder de toma de decisiones en su gestión.

Estándares. Son criterios que se basan en los objetivos organizacionales. Esto logra una mejor medición y control para obtener una información establecida.

Cooperación. Colaborar entre grupo de personas o instituciones que comparten intereses para una acción colectiva.

Identidad. Son rasgos inherentes a la persona o comunidad, sintiéndose pertenecido a ello y marca diferencia entre otros grupos.

Conflictos. Discusión u oposición entre personas, generadas a partir de ideas o acciones antagónicas. Esto puede generar innovación o conflictos mayores de acuerdo a la perspectiva dada.

Ausentismo. Abandono del puesto de trabajo y funciones, expropiándose de cargos y tareas que le fueron asignados.

Tasas de rotación. es el porcentaje de trabajadores que llegan o se retiran del puesto de labores por fines convenientes al individuo.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

3.1.1. Hipótesis principal

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

3.1.2. Hipótesis derivadas

H1: Existe una relación significativa entre factor ambiental y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

H2: Existe una relación significativa entre Factor organizacional y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

H3: Existe una relación significativa entre Factor individual y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.

3.2 Variables y definición operacional

Se ve reflejado en operacionalización de variables (Anexo 2).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Según (Bernal, 2016) afirma:

el diseño de la investigación es un planteamiento en el cual se plasman una serie de actividades bien estructuradas, sucesivas y organizadas, para abordar de forma adecuada el problema de la investigación; por lo tanto, en el diseño, se indicarán los pasos, pruebas, y técnicas a utilizar, para recolectar y analizar los datos (p. 319).

4.1.1. Tipo

En esta sección es importante recalcar que el tipo de diseño cuenta con valor propio en la investigación, como indica Kerlinger y Lee (2002) en Hernández et al (2010). Asimismo, reúne características propias desarrolladas a través del planteamiento del problemas, alcance e hipótesis.

La investigación es de tipo aplicado, cuantitativo y no experimental. Chenet (2018) menciona sobre el tipo aplicado que “Tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos” (p. 92), el enfoque cuantitativo, según Solari (2015) explica que da consecencialidad desde “el problema, revisión de literatura, marco teórico, derivando así las

hipótesis y en conjunto de lo descrito se pondrá en validez a través del análisis.” (p.45) y no experimental, Hernández et al. (2010) expone que este último no aplica manipulación en las variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente para su análisis.

4.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es descriptivo, correlacional y transversal. Hernández et al., (2010) manifiesta que el diseño tipo descriptivo “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p. 80). Chenet (2018) expone que lo correlacional “Examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio” (p. 96) y Hernandez et al. (2010) indica que lo transversal busca recolectar la información en un momento dado para su descripción, análisis e interrelación de variables.

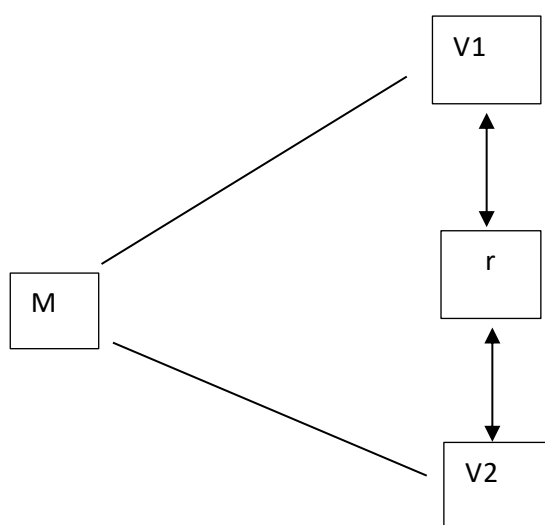


Figura 6. Secuencia de correlación. Elaboración propia

Donde:

- M=compuesta por docentes de la Institución Educativa “San Juan” en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020
- V1 = observación de la variable estrés laboral
- V2 = observación de la variable clima organizacional
- r = correlación entre las variables.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis serán los profesores de la Institución Educativa “San Juan”. Los docentes a evaluar serán de las categorías académicas pedagogos y licenciados, del rango de edad de 30 a 65 años e incluyendo a los nombrados y contratados.

4.2.2. Población

Será el total de Docentes de la Institución Educativa “San Juan” en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, haciendo este una población de 120 docentes.

4.2.3. Muestra

La población de la Institución Educativa “San Juan” asciende a la cantidad de 103 docentes. Con ello se puede aplicar los parámetros para obtener la muestra. Se aplicará el parámetro de proporciones para población finita e in situ, la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N-1) * d^2 + Z^2 * P * Q}$$

Figura 7. Fórmula para obtener la cantidad de muestra. Elaboración propia.

Aplicando la fórmula con la data obtenida de la Institución Educativa “San Juan”:

N	120
P	0.05
Q	0.95
Z	1.96
d	0.05

Tabla 1. Datos para obtener cálculo de la muestra. Elaboración propia

Donde:

N= Tamaño de la población

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

Z= Nivel de confianza

d= Grado de error admisible

Figura 8. Leyenda de cálculo de la muestra. Elaboración propia

Tabla 2. Cálculo de la muestra

	CONFIANZA	0.75	0.8	0.85	0.9	0.95	0.99
	Z	1.15	1.28	1.43	1.64	1.96	2.57
d	0.01	118	118	119	119	119	120
	0.02	112	113	114	116	117	118
	0.03	103	105	108	111	113	116
	0.04	92	96	100	104	109	113
	0.05	81	87	92	97	103	110
	0.06	71	77	83	90	97	106
	0.07	62	69	75	82	91	101
	0.08	54	61	67	75	85	97
	0.09	47	54	60	68	79	92
	0.10	41	47	54	62	73	87

Nota: La muestra utilizada para la evaluación en el siguiente capítulo “Análisis de datos” asciende a la cantidad de 103 docentes.

4.2.4. Muestreo

Hernández et al. (2010) menciona sobre la técnica de muestreo homogéneo que son “unidades a seleccionar que poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares.” (p. 398). En este caso se estudiarán solo a los docentes de la Institución Educativa “San Juan”. Asimismo, se usará la selección probabilístico aleatorio simple, tomando una muestra al azar de la población con la finalidad de la obtención de datos. Además, facilita la realización de inferencias en las características de la población (Anderson, Sweeney y Williams, 2008).

4.3. Técnicas de recolección de datos

La investigación al tener un enfoque cuantitativo, tomará la técnica de la encuesta para reunir los resultados múltiples y aplicar análisis estadísticos. Además, se usará el cuestionario

como instrumento a utilizar para recopilar la información y el método de escala Likert para la medición de percepción de los individuos la muestra estudiada.

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos. Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario elaborado por Liza (2020) la cual consta de 16 ítems adaptados a la presente investigación y para la medición de la variable estrés laboral, la autora desarrolló un cuestionario que se ajusta a esta variable, la cual consta de 19 ítems. A continuación, se realizará la comprobación de validez y confiabilidad con respecto a una muestra piloto tomada al 20% de la muestra, ascendiendo a la cantidad de 22 docentes.

4.4. Comprobación de la validez y confiabilidad

4.4.1. Análisis de confiabilidad

Según Muñiz, Paz, Prieto, Delgado, Barbero, Arce y Maydeu (1997) en Zamora (2015) nos explica:

La confiabilidad indica el grado con el que las diferencias individuales en las calificaciones de las pruebas, se atribuyen a errores aleatorios de la medición y el grado con el que se asignan a diferencias reales de las características o dominio en consideración (p. s/p).

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Análisis de Alfa de Cronbach. Se muestra los intervalos para alcanzar un óptimo coeficiente de Alfa de Cronbach que tienen como valoración “Excelente”, “Bueno”, “Aceptable”, “Débil”, “Pobre” e “Inaceptable”, a continuación, se muestran los criterios:

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Figura 9. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach (Chaves y Rodríguez, 2018)

Se explica acerca del análisis de confiabilidad, este se realizó a una muestra piloto del 20% de la muestra total, en términos numéricos, fueron encuestados 22 docentes, estos fueron elegidos de acuerdo a lo establecido en la sección de Unidad de Análisis, ya que deben cumplir los parámetros establecidos dentro del presente subtitulo.

El instrumento está compuesto por dos variables, Estrés Laboral y Clima Organizacional. Para el hallazgo de la confiabilidad fue necesario separar el instrumento en dos módulos, en primera instancia el módulo compuesto por los ítems que miden la variable Estrés Laboral (ítems 1 al 19) y en segunda instancia el módulo para la variable Clima Organizacional (ítems 20 al 35).

Módulo 1: Cuestionario de encuesta para medir el estrés laboral.

Resumen de procesamiento de casos

Alfa de Cronbach

Tabla 3

Cantidades de encuestados en la muestra piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válida	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

Nota: Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	19

Nota: Bajo el análisis en SPSS se obtuvo un coeficiente de 0.804

Se realizó dos análisis, el primero que dió un Alfa de Cronbach de 0.804. Para que el coeficiente tenga una confiabilidad alta, nos basamos de Kline (1995), lo cual indica que cada ítem debe tener una rigurosidad no menor a 0.20 en la correlación ítem-test. Para ello, se

extrajo los ítems 3, 16 y 19. Finalmente, se obtuvo el Alfa de Cronbach al 0.830. A continuación, se presentan ambos casos:

Primer análisis con el total de ítems

Tabla 5
Estadística de ítems totales

Estadística de ítems totales				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de la escala si se elimina el elemento	Correlación ítem-total recogida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
E01	37,68	55,084	,391	,796
E02	38,05	55,760	,479	,789
E03	38,77	61,136	,108	,813
E04	39,68	62,037	,218	,803
E05	38,73	57,065	,598	,785
E06	38,95	57,284	,627	,785
E07	38,59	56,348	,637	,783
E08	38,68	59,561	,310	,799
E09	38,86	54,695	,640	,779
E10	39,00	54,190	,545	,784
E11	38,23	52,089	,579	,780
E12	38,18	50,537	,591	,779
E13	39,14	59,742	,298	,800
E14	39,18	60,156	,228	,804
E15	39,27	60,303	,285	,800
E16	39,14	62,885	,016	,816
E17	39,09	60,372	,288	,800
E18	39,14	59,933	,281	,800
E19	39,64	62,433	,124	,806

Nota: En la presente tabla se muestra el análisis de todos los ítems evaluados.

Análisis según el cual se trabaja.

Tabla 6
Coefficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	16

Nota: En este análisis de coeficiente se obtuvo 0.830 por la eliminación de ítems

Tabla 7.
Estadística de ítems totales

Estadística de ítems totales				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de la escala si se elimina el elemento	Correlación artículo-total recogida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
E01	32,23	50,470	,389	,827
E02	32,59	51,587	,442	,821
E04	34,23	57,232	,203	,831
E05	33,27	51,732	,663	,811
E06	33,50	53,024	,576	,816
E07	33,14	51,171	,687	,809
E08	33,23	53,994	,377	,824
E09	33,41	49,301	,708	,805
E10	33,55	49,117	,578	,811
E11	32,77	47,613	,576	,812
E12	32,73	47,160	,527	,817
E13	33,68	54,513	,334	,827
E14	33,73	54,874	,263	,831
E15	33,82	55,394	,291	,828
E17	33,64	55,861	,254	,830
E18	33,68	54,989	,291	,829

Nota: Por conveniencia para la obtención de mayor coeficiente de Alfa de Cronbach se eliminó los ítems 3, 16 y 19.

En este último análisis donde se descarta los ítems 3, 16 y 19 se logra alcanzar una mayor confiabilidad, haciendo que este estudio sea aceptable para realizar encuestas a docentes. Asimismo, se involucra la participación de los demás ítems, demostrando que el instrumento presenta consistencia interna.

Módulo 2: Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

Alfa de Cronbach

Tabla 8
Cantidades de encuestados en la muestra piloto.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

Nota: Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9
Coefficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	16

Nota: Bajo el análisis en SPSS se obtuvo un coeficiente de 0.847

Se realizó dos análisis, el primero que dio un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.847. Para que el coeficiente tenga una confiabilidad alta, nos basamos de Kline (1995), lo cual indica que cada ítem debe tener una rigurosidad no menor a 0.20 en la correlación ítem-test. Para ello, se extrajo los ítems 21 y 35 para que el análisis tenga una confiabilidad alta. Finalmente, se obtuvo el Alfa de Cronbach al 0.873. A continuación, se presentan ambos casos:

Primer análisis con el total de ítems

Tabla 10
Estadística de ítems totales

Estadística de ítems totales				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de la escala si se elimina el elemento	Correlación artículo-total recogida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CO20	55,09	54,277	,277	,848
CO21	55,05	53,569	,198	,859
CO22	55,55	49,212	,653	,828
CO23	55,50	51,595	,505	,837
CO24	56,68	49,370	,571	,832
CO25	56,95	51,284	,334	,850
CO26	55,77	52,184	,529	,836
CO27	55,95	53,665	,384	,843
CO28	55,32	50,418	,655	,829
CO29	55,23	54,851	,472	,841
CO30	55,45	48,260	,773	,822
CO31	55,45	49,688	,765	,825
CO32	55,73	48,970	,791	,822
CO33	55,14	54,028	,339	,845
CO34	55,91	51,706	,520	,836
CO35	55,68	55,656	,114	,859

Nota: En la presente tabla se muestra el análisis de todos los ítems evaluados del instrumento Clima Organizacional.

Análisis según el cual se trabaja.

Tabla 11
Coefficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	14

Nota: Bajo el análisis en SPSS se obtuvo un coeficiente de 0.873

Tabla 12
Estadística de ítems totales

Estadística de ítems totales				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de la escala si se elimina el elemento	Correlación artículo-total recogida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CO20	47,09	47,991	,203	,881
CO22	47,55	42,165	,681	,857
CO23	47,50	44,262	,545	,864
CO24	48,68	43,084	,531	,866
CO25	48,95	44,236	,342	,881
CO26	47,77	44,660	,592	,862
CO27	47,95	46,045	,444	,869
CO28	47,32	43,656	,649	,859
CO29	47,23	47,708	,477	,869
CO30	47,45	41,784	,755	,853
CO31	47,45	42,641	,796	,853
CO32	47,73	42,113	,807	,851
CO33	47,14	47,266	,307	,875
CO34	47,91	44,087	,591	,862

Nota: Por conveniencia para la obtención de mayor coeficiente de Alfa de Cronbach se eliminó los ítems 21 y 35.

En este último análisis donde se descarta los ítems 21 y 35 se logra alcanzar una mayor confiabilidad, haciendo que este estudio sea aceptable para la realización de encuestas a docentes. Asimismo, se involucra la participación de los demás ítems, demostrando que el instrumento presenta consistencia interna.

4.4.2. Análisis de validez

Se realizó la validez de constructo por medio del análisis factorial de los ítems que componen el instrumento. Para ello, se recurrió al coeficiente KMO y a la Prueba de esfericidad de Bartlett. Nuevamente se separaron dos módulos, el primero que el estrés laboral y el segundo el clima organizacional.

KMO y prueba de esfericidad de Bartlett

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) estima un valor que de acuerdo a su ubicación en una escala permitirá concluir si el análisis realizado es conveniente. Este KMO se basa en la relación entre los coeficientes de correlación de Pearson y los coeficientes de correlación parcial entre las variables.

El estadístico KMO varía entre 0 y 1. Los valores pequeños indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables. Los menores que 0,5 indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están analizando. (SPSS Inc, 2010) citado en (Detrinidad, 2016).

En este análisis de muestra piloto vamos a moldearlo con la finalidad que logre alcanzar los estándares del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), de esta manera validaríamos que el instrumento sea el idóneo para las variables. Se resalta que este análisis varía de acuerdo a la cantidad de personas encuestadas por lo que en la muestra piloto es de 22 personas (20% de la muestra total). Al aplicarlo en la muestra total (103 docentes), el KMO tomará un mejor valor.

Módulo 1: Cuestionario de encuesta para medir el estrés laboral

±

Tabla 13

Análisis Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,563
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	160,471
	df	120
	Sig.	,008

Nota: El análisis KMO arrojó 0.563, es permitido ya que se encuentra dentro de los criterios y la prueba de Bartlett, con nivel de significancia de 0.008, se encuentra dentro del parámetro 0.05.

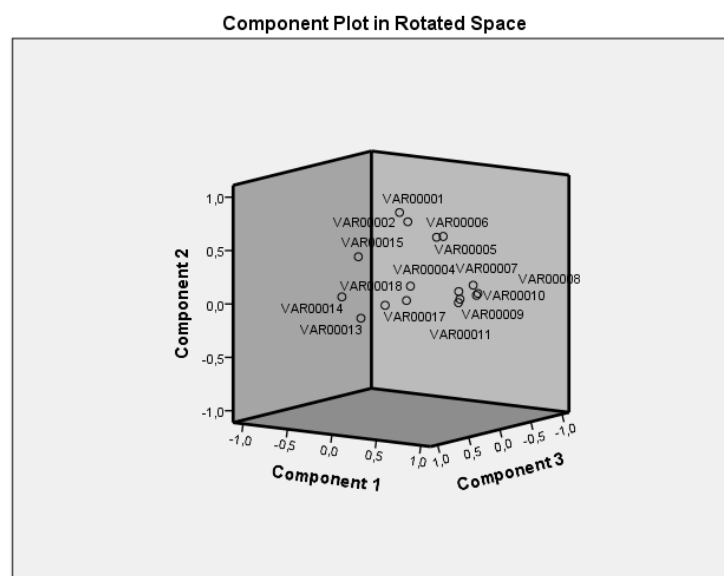


Figura 10. Gráfico de componentes en espacio rotado, muestra la relación entre los ítems

La medida de adecuación muestral del test de Kaiser – Meyer – Olkin es de 0.563, por ser mayor a 0.5 el valor es bueno para continuar el análisis de los ítems de la variable. La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los ítems de una sola dimensión, se determina si los ítems están asociados entre sí, con una significancia que debe ser inferior a 0.05. En este caso, la significancia es de 0,008 rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluye que los ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

Módulo 2: Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional.

Tabla 14

Análisis Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		
		,499
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	201,881
	df	91
	Sig.	,000

Nota: El análisis KMO arrojó 0.499, es permitido ya que se encuentra dentro de los criterios y la prueba de Bartlett, con nivel de significancia de 0.000, se encuentra dentro del parámetro 0.05.

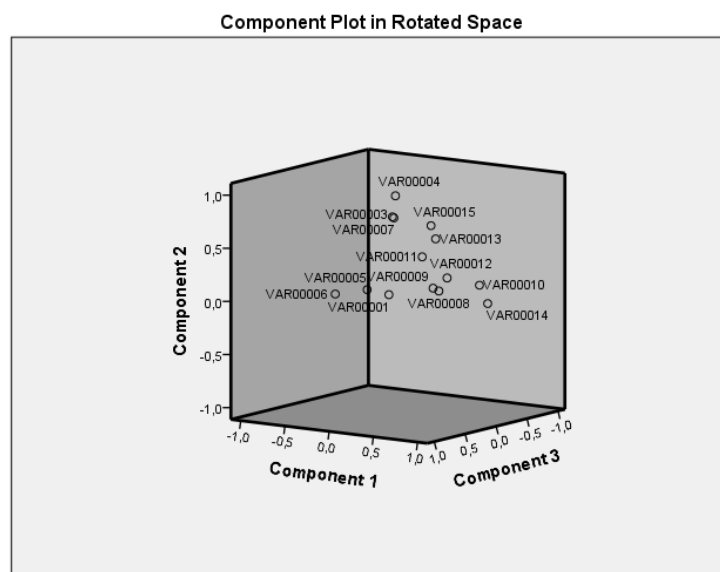


Figura 11. Gráfico de componentes en espacio rotado, muestra la relación entre los ítems

La medida de adecuación muestral del test de Kaiser – Meyer – Olkin es de 0.499, por ser igual a 0.5 el valor es bueno para continuar el análisis de los ítems de la variable. La prueba de esfericidad de Bartlett mide la asociación entre los ítems de una sola dimensión, se determina si los ítems están asociados entre sí, con una significancia que debe ser inferior a 0.05. En este caso, la significancia es de 0,000 rechazándose la hipótesis nula, por lo que se concluye los ítems están asociados hacia la medición de una sola identidad.

4.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Obteniendo los datos recopilados a través de los instrumentos validados, se procederá a formular una base de datos para su orden y procesamiento de información a través de los programas Excel y SPSS versión 23. Se mantendrá un orden en la recopilación y a partir de ello se pasará la información a los respectivos programas, se construirán tablas, imágenes, gráficos y ponderación de hipótesis.

4.4. Aspectos éticos

El proyecto de investigación desarrollado se basa en el respeto de las Directivas de la Facultad y de fuentes confiables que son citados debidamente de acuerdo a las normas APA.

Además, se basa íntegramente en la honestidad, haciendo prevalecer el método científico y la objetividad en el análisis. Todas recopilaciones de información en la literatura se mantienen bajo consideraciones y respetos de los conceptos. Se incluye la información de la muestra analizada ya que se dará tiempo para que cada docente pueda brindarnos la data necesaria. Se trabajará bajo criterios que den reconocimiento a los méritos y al fortalecimiento de la investigación (Cegarra, 2004).

En adición, se admite al error la cual Cegarra (2004) expone: “Un nuevo plan de trabajo, demostró los errores que se habían cometido en el primer planteamiento, y con ello el verdadero camino de la síntesis y estructura de un compuesto tan importante.” (p. 72)

Asimismo, la lealtad es un valor fundamental tanto para el lugar de estudio como la misma investigación. Debe predominar la lealtad ante la institución que nos permite hacer el estudio ya que nos dan grados de confianza para impartir su información, este último debe ser reservado y utilizado únicamente con fines educativos. En el presente trabajo de investigación debe actuarse similar para que la data recopilada no sea malinterpretada o usada con fines fuera de la investigación. Ante todo, debe prevalecer la confidencialidad (Cegarra, 2004).

Finalmente, se considera la humildad ya que mantiene los rangos de ética de la persona, basándose en lo moral e intelectual. Esto debe ser asociado con el fin de prevalecer el estudio

en esencia, no solo se debe realizar el trabajo por un mérito sino por el estudio en sí y su mejora continua (Cegarra, 2004).

CRONOGRAMA

Tabla 15

Cronograma de desarrollo de tesis

	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
La construcción del instrumento			X	X																
Muestra piloto para validación del instrumento.				X	X	X														
Validación del instrumento						X	X													
Trabajo de campo para la Recopilación de información								X												
Crítica y codificación de la información								X	X											
Construcción de tablas, gráficos, tabla de contingencia.										X										
Análisis y descripción de resultados										X	X									
Contrastación de hipótesis																				
Discusión de resultados																				
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																				
Redacción del informe final																				

REFERENCIAS

- Aguero, E. (2018). *Estrés laboral en Docentes del Colegio Cesar Vallejo de Huaracillo, Distrito de Pinra-Huánuco 2017* (tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Huaraz, Perú.
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2018). Diagnostico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur Social Science Journal*, 2(2), 50-84. doi: <https://doi.org/10.37955/cs.v2i2.15>.
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Armando, G., González, G. & Paredes, J. (2020). Performance and educational training in digital competences in non-presential classes during the covid-19 pandemic. *Scielo Preprints*, 1, 1-16. doi: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.778>
- Barbosa, S. Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61-79. Recuperado de <http://amapsi.org/web/index.php/biblioteca-virtual/14-amapsi-editorial/307-revista-alternativas-en-psicologia-numero-38-agosto-2017-enero-2018>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Cardona, J. & Rodríguez, S. (2019). *Influencia del síndrome burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle del Cauca*. (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- Chaves-Barboza, E. & Rodriguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiang, M., Heredia, S. & Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 73-86. doi: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, Proceso y Práctica*. Bogotá, D.C.: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGrawHill.

- Chircca, H. & Villanueva, M. (2018). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Detrinidad, E. (2016). *Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV* (tesis de maestría). Universidad de Granada, Granada, España.
- El Peruano. (11 de marzo de 2020). Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
- El Peruano. (15 de marzo de 2020). Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1>
- El Peruano. (31 de marzo de 2020). Disponen el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada "Aprendo en casa", a partir del 6 de abril de 2020 y aprueban otras disposiciones. *El Peruano*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574684/disponen-el-inicio-del-ano-escolar-a-traves-de-la-implementa-resolucion-ministerial-n-160-2020-minedu-1865282-1.pdf>.
- El Peruano. (2020). *Resolución Viceministerial N° 079-2020-MINEDU*. Lima, Perú: gob.pe. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/459956-079-2020-minedu>
- Félix, R., García, C. & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 64 (15), 31-42. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Gan, F. & Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.

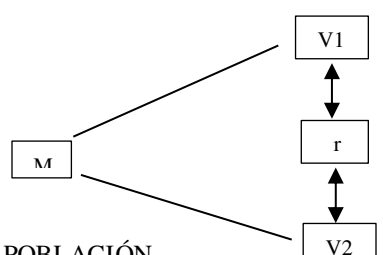
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill
- Hidalgo, C. [Biblioteca Central UNMSM Pedro Zulen] (2020, mayo 5). *Archivo Covid-19/ Los maestros y la educación durante la pandemia* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=YpXWusFGTBg&feature=emb_title
- Huanca, J., Supo, F., Sucari, R. & Supo, L. (2020) El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Innovaciones Educativas*, 22, 115-128. doi: <https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3218>
- International Labour Organization. (2020). *COVID-19 and the education sector*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms_742025.pdf
- Izuiza, O. & Pérez, A. (2013). *Efecto de la modalidad virtual “PRONAFCAP-UNAP” en el desempeño profesional de los docentes de Comunicación. Maynas-Región Loreto 201* (tesis de magister). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Kline, P. (1995). *The handbook of psychological testing*. Londres: Routledge.
- León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 1(1), 51-75. Recuperado de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
- Liza, J. (2020) *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Mariátegui, [Biblioteca Central UNMSM Pedro Zulen] (2020, mayo 5). *Archivo Covid-19/ Los maestros y la educación durante la pandemia* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=OD83l3RuQe0&feature=emb_title
- Ministerio de Educación. *Programación de radio y TV de “Aprendo en casa”*. Lima, Perú: Ministerio de Educación. Recuperado de: <https://resources.aprendoencasa.pe/red/radioandtvprogramming/resources/s1-programacion.pdf>
- Montes, W. [Biblioteca Central UNMSM Pedro Zulen] (2020, mayo 6). *Archivo Covid-19 Perú / El rol de los maestros durante la pandemia* [Archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=1k2t0vRKIR8&feature=emb_title
- Mudarra, Y. y Tello, C. (2019). *Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Ochoa, V. (2018). *El estrés laboral y el desempeño docente de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi de Arequipa 2017* (tesis de doctorado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura y Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. (2020). Aportes para una respuesta educativa frente al COVID-19 en América Latina. Recuperado de: <http://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2020/08/373761spa.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en America Latina y el Caribe*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_749659.pdf
- Quispe, M. (8 de abril de 2020). Educación virtual: la gran oportunidad que ha dado el COVID-19. *Noticias Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Recuperado de <http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Educacion-virtual-la-gran-oportunidad-que-ha-dado-el-COVID-19>
- Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188. doi: 10.22235/cp.v11i2.1489
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rojas, D. y Fernández, M. (2016). Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas particulares. *Educare et Comunicare*, 4(2), 47-56. doi: <https://doi.org/10.35383/educare.v2i7.80>
- Sailema, C. (2018). *El estrés laboral y el desempeño laboral en el área Administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. En la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador
- Schmitt, M. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional docente del nivel primario de la I.E. María Inmaculada de Lince-Lima en el periodo 2011-2012* (tesis de maestría). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.
- Solari, C. (2015). *El estrés y desempeño docente en la I.E Emilio Soyer Caverro – 2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

- Ugaz, P. (2014) *Programa de acogida para estudiantes de posgrado de la modalidad virtual* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- UNICEF, (2020). Minedu se une con UNESCO y UNICEF para lanzar el capítulo peruano de la Coalición para la Educación. *UNICEF*. Recuperado de <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/minedu-se-une-con-unesco-unicef-para-lanzar-coalicion-educacion>.
- Zamora, J. (2015). Análisis de la confiabilidad de los resultados de la Prueba de Diagnóstico Matemática en la Universidad Nacional de Costa Rica utilizando el modelo de Rasch. *Actualidades en Psicología* 29(119). doi: 10.15517/ap.v29i119.18693

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
1.1 PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el clima organizacional de los docentes de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?	2.1 OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los docentes de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020	3.1 HIPOTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre el estrés laboral y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020	V1: Estrés laboral Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> Factor ambiental Factor ambiental Factor individual V2: Clima organizacional	TIPO Aplicado, cuantitativo y No experimental DISEÑO Descriptivo, correlacional y transversal
1.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS 1.2.1 ¿De qué manera se relaciona el factor ambiental con el clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020? 1.2.2 ¿De qué manera se relaciona el factor organizacional con el clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020? 1.2.3 ¿De qué manera se relaciona el factor personal con el clima organizacional de la I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020?	2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 2.2.1 Determinar la relación entre factor ambiental y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020. 2.2.2 Determinar la relación entre factor organizacional y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020. 2.2.3 Determinar la relación entre factor personal y clima organizacional de I.E. San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.	3.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS H1: Existe una relación significativa entre factor ambiental y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020. H2: Existe una relación significativa entre Factor organizacional y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020. H3: Existe una relación significativa entre Factor individual y clima organizacional de I.E San Juan en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020.	Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad 	 <p>POBLACIÓN La población es de 120 docentes.</p> <p>MUESTRA Al realizar el parámetro de proporciones arrojó como muestra 103 docentes.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTO La técnica es la encuesta y el instrumento a usar es el cuestionario.</p>

2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Estrés laboral	"Condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto" (Robbins, 2004, p. 577)	Definición operacional: estado mental de las personas producto de factores del macroentorno, corporativas y personales que repercute en la acción de sus labores en la entidad.	Factor ambiental	Económico
				Político
				Tecnológico
			Factor organizacional	Exigencia de tareas
				Exigencias de roles
				Exigencias interpersonales
				Estructura organizacional
				Liderazgo de la organización
				Condiciones de trabajo
			Factor individual	Problemas económicos
V2: Clima Organizacional	"El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento." (Chiavenato, 2001, p. 314)	Definición conceptual: estado del ambiente de la entidad que aprehende el individuo, interviniendo en sus acciones.		Asuntos familiares
				Personalidad
			Estructura	Nivel de estructura
			Responsabilidad	Nivel de responsabilidad
			Recompensa	Nivel de recompensa
			Desafío	Nivel de desafío
			Relaciones	Nivel de relaciones
			Cooperación	Nivel de cooperación
			Estándares	Nivel de estándares
			Conflictos	Nivel de conflictos

3. Instrumento de recopilación de datos

Consentimiento informado

Estimado profesor, la presente encuesta forma parte de una investigación para la elaboración de tesis profesional de Titulación en Administración, cuyo objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes de la institución educativa "San Juan".

Es importante mencionar que su participación es completamente voluntaria, al aceptarla responderá a dos instrumentos de investigación y se respetará la confidencialidad de los datos brindados.

Por favor conteste la encuesta con total honestidad, de manera que los resultados reflejen su percepción. Todas las respuestas son válidas, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Acepto participar voluntariamente en la investigación

Si, acepto ()

DATOS GENERALES

Sexo: Femenino() Masculino ()

Edad:

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente () Otros ()

Grado que enseña: Primaria () Secundaria ()

Condición Laboral: Nombrado(a) () Contratado(a) ()

Grado de Instrucción: Profesor () Licenciado(a) () Magister () Doctor(a) ()

Años de Experiencia:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, leerlos detenidamente y responder de acuerdo a su percepción, la información brindada se mantendrá en absoluta reserva y confidencialidad.

Tome en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

- | | |
|--------------|-----|
| Nunca | (1) |
| Casi Nunca | (2) |
| A veces | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre | (5) |

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Me preocupan los cambios bruscos del ambiente.					
2. La ausencia de políticas ambientales influye negativamente en mi comportamiento.					
3. Soy capaz de realizar mis actividades correctamente como docente.					
4. Los roles establecidos por mi Institución Educativa cumplen con mis expectativas laborales.					
5. Existe buenas relaciones interpersonales entre mis compañeros de trabajo.					
6. Cuando se toman decisiones, la Institución Educativa promueve la participación de sus trabajadores.					
7. Al tomar una decisión Institucional, se toma en cuenta mi voto.					
8. Mi jefe promueve la cooperación entre los docentes.					
9. Mi jefe genera un ambiente hostil que termina afectando mis labores.					
10. Las sobreexigencias de mi jefe hacia mi trabajo me generan estrés.					
11. Las condiciones laborales ponen en peligro mi salud, dificultando el desarrollo de mis actividades.					
12. Tengo dificultades para gestionar correctamente mi dinero.					
13. Tengo deudas que me generan mucha preocupación.					
14. Realizo gastos excesivos que perjudican mi situación económica.					

15. Me va bien en el trabajo gracias a mi experiencia laboral.

16. La motivación que otros me brindan me ayuda a desenvolverme mejor en el trabajo.

Luego de haber contestado las preguntas ¿Cuál de ellas le pareció más difícil de entender y cómo podría mejorarse?

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, leerlos detenidamente y responder de acuerdo a su percepción, la información brindada se mantendrá en absoluta reserva y confidencialidad.

Tome en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. La institución educativa tiene un manual de organización y funciones formalizado.					
2. La institución educativa incentiva la inclusión de los docentes en la toma de decisiones					
3. Las recomendaciones o sugerencias de los docentes son importantes para los líderes de la institución educativa.					
4. La remuneración salarial que ofrece la institución educativa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto					
5. La institución educativa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral					
6. Los objetivos que establece la institución educativa, son					

motivadores hacia la consecución de los mismos

7. Los objetivos que establece la institución educativa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo

8. Las relaciones entre los docentes permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos de la institución educativa

9. Existe un buen trato y cordialidad entre los docentes de la institución educativa.

10. Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la institución educativa

11. Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los docentes de la institución educativa

12. Los indicadores laborales, permiten una real medición del cumplimiento de los objetivos de la institución educativa

13. Tengo pleno conocimiento de los objetivos de la institución educativa

14. Las discrepancias que surgen en la institución educativa, permiten encontrar soluciones innovadoras

Luego de haber contestado las preguntas ¿Cuál de ellas le pareció más difícil de entender y cómo podría mejorarse?

4. Validación de instrumentos